

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Medicinsk Dagafsnit
Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	315
Besvarelser fra afsnittets patienter:	187
Afsnittets svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

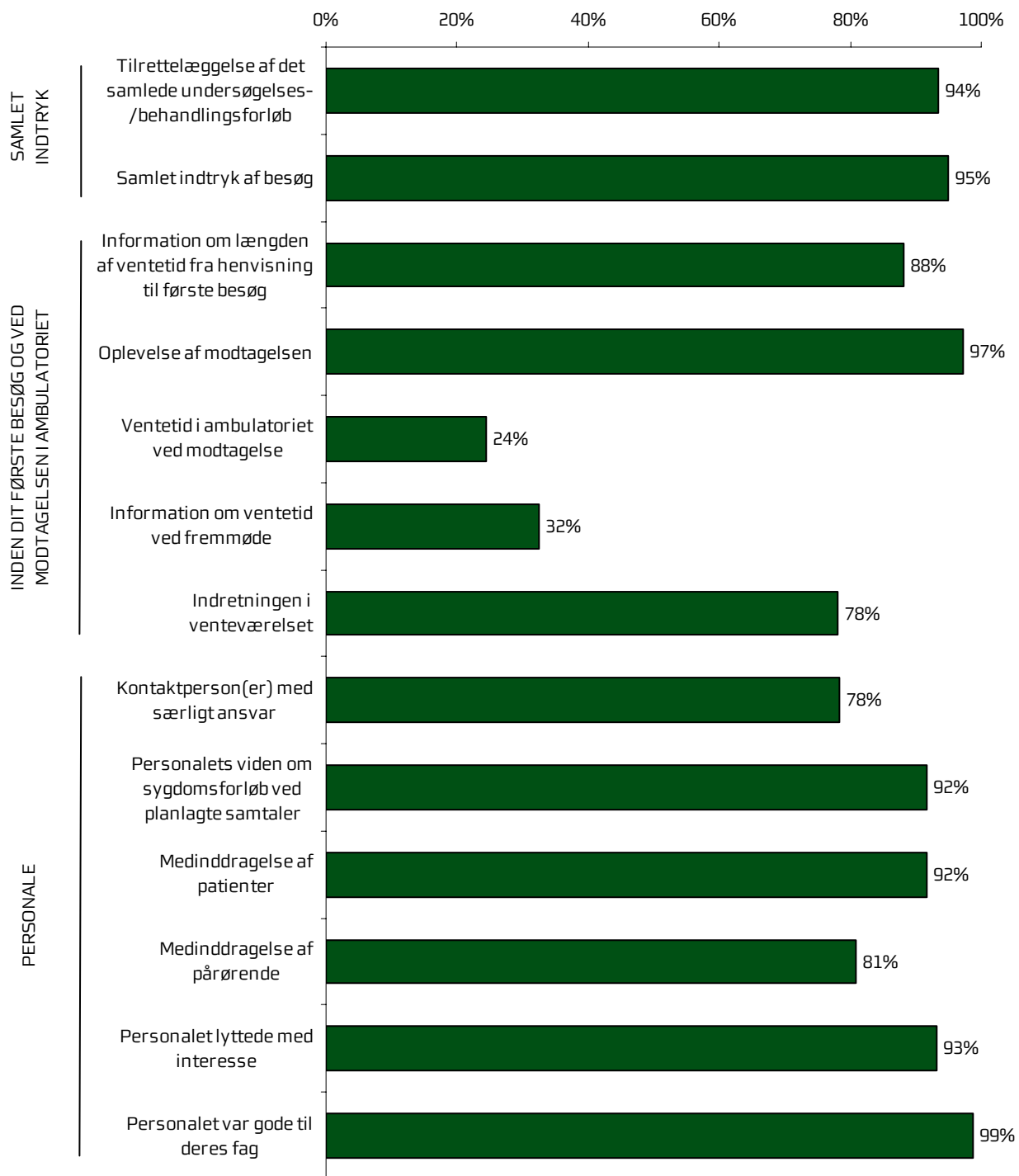
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

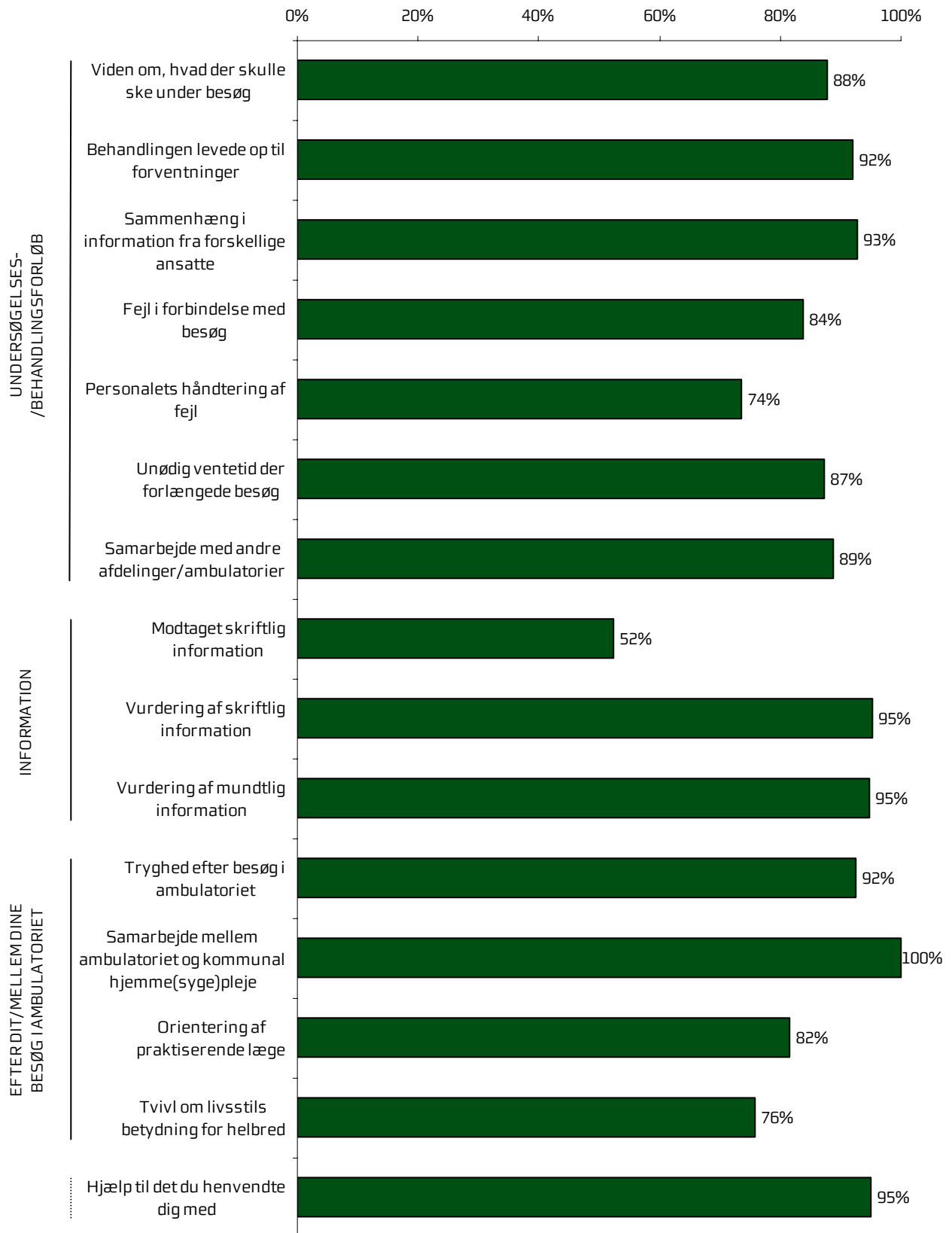
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

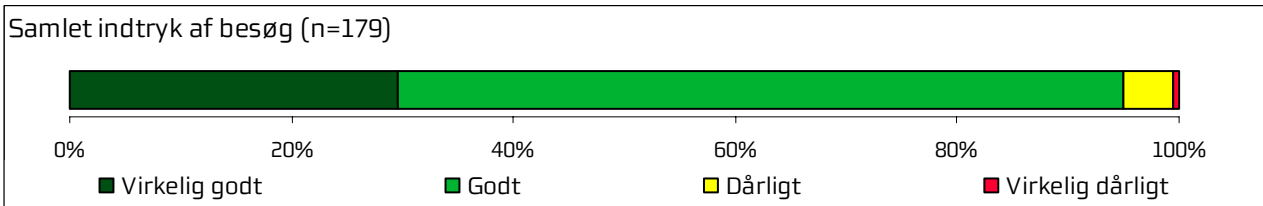
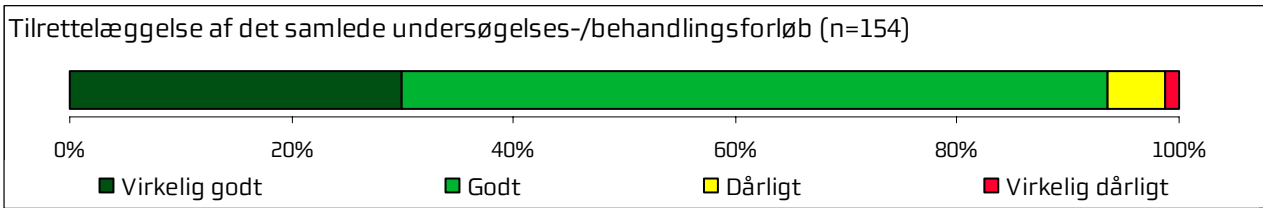
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

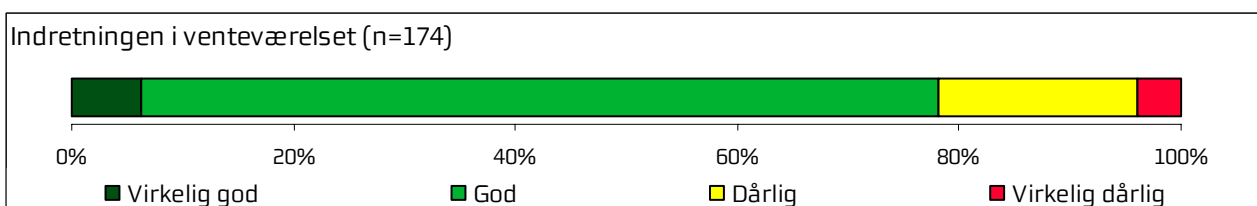
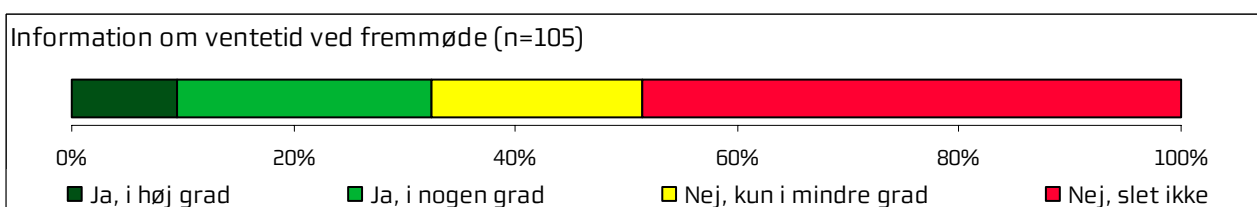
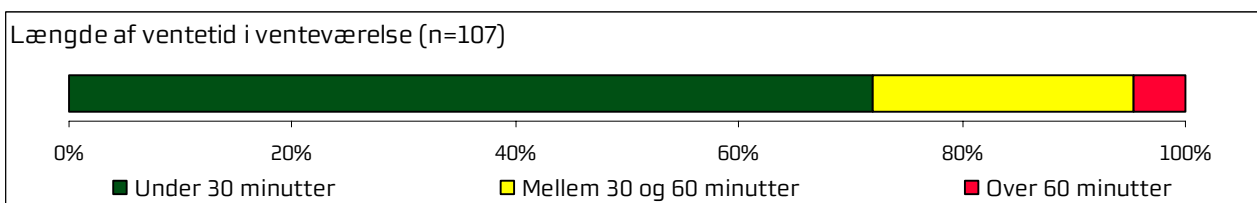
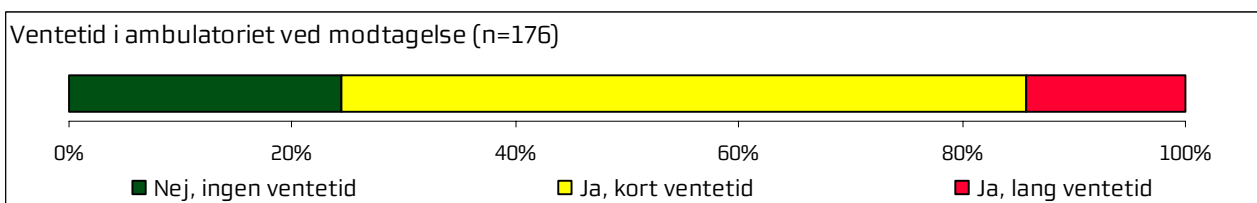
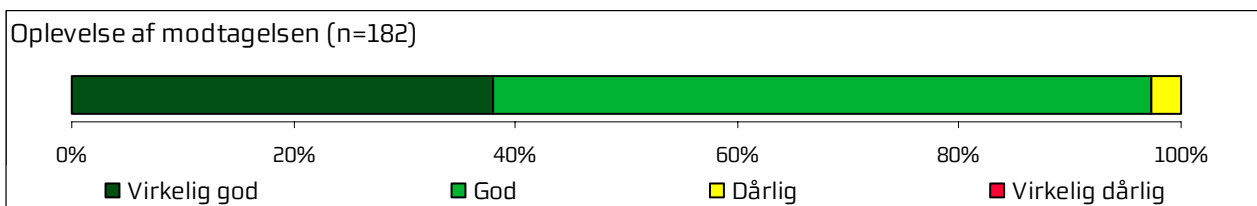
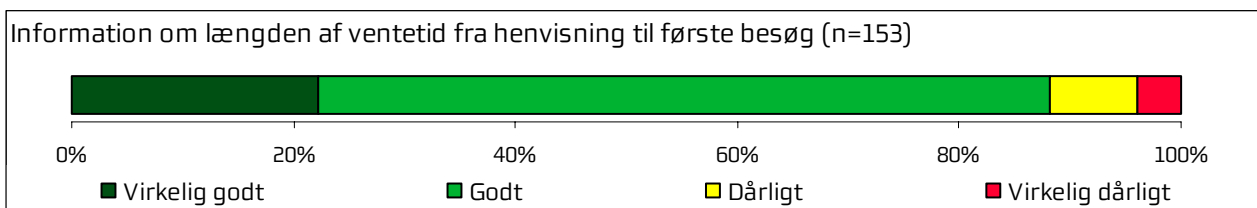
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	95%	93%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	94%	96%

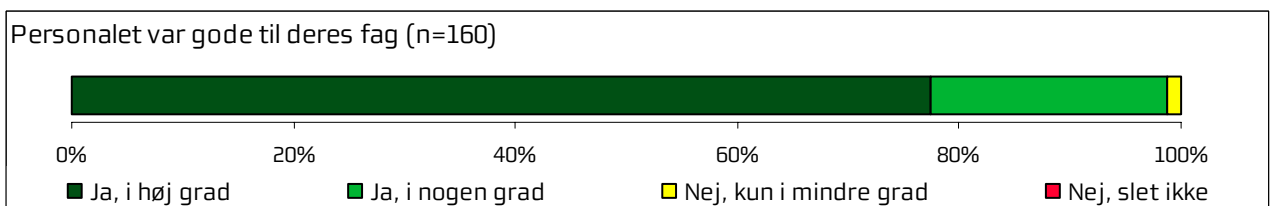
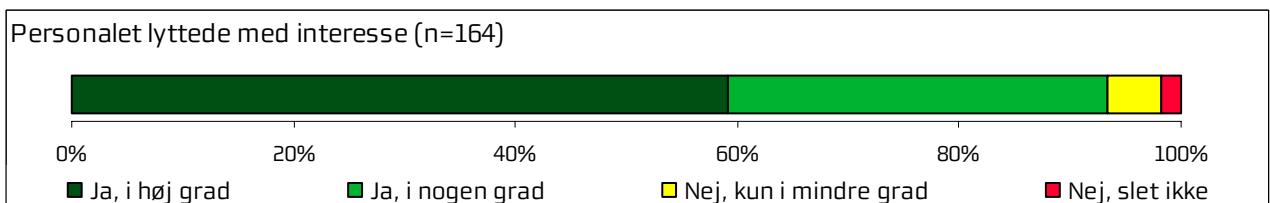
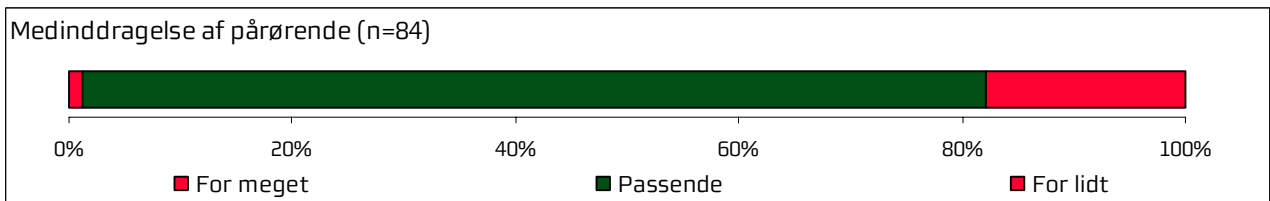
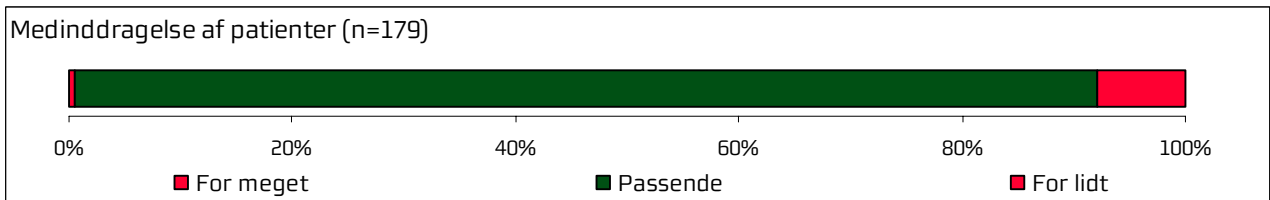
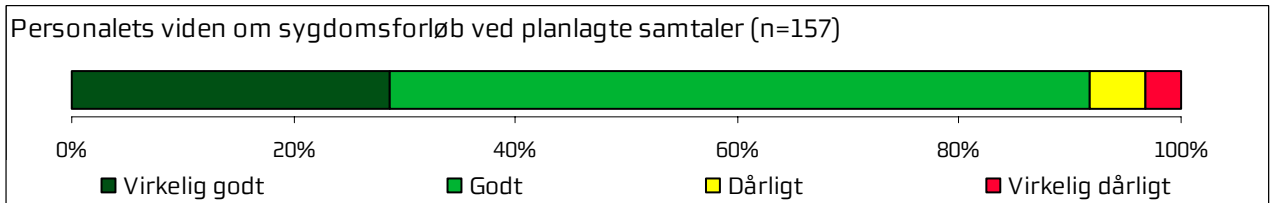
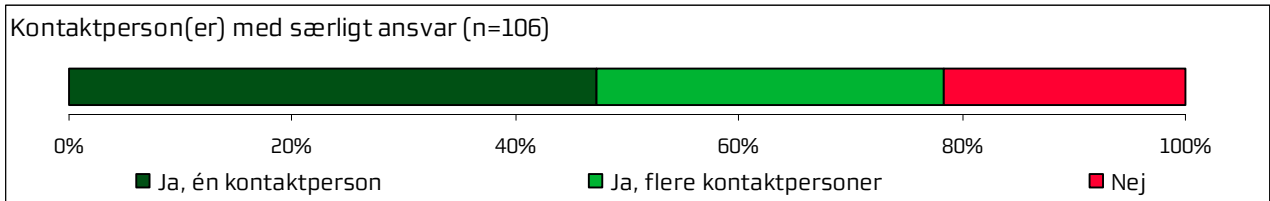
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

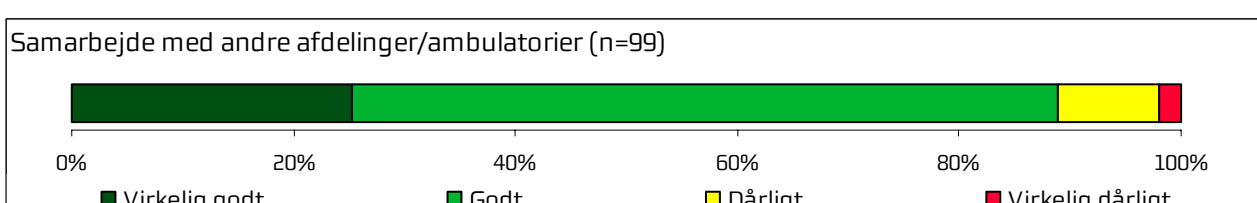
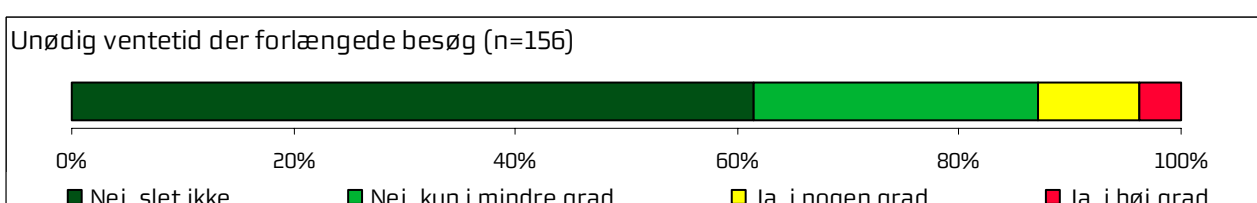
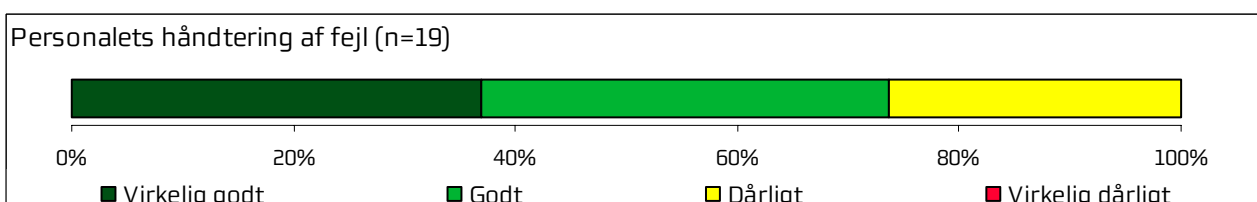
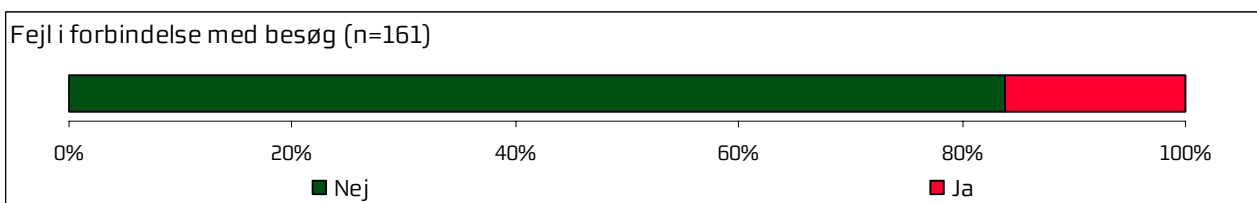
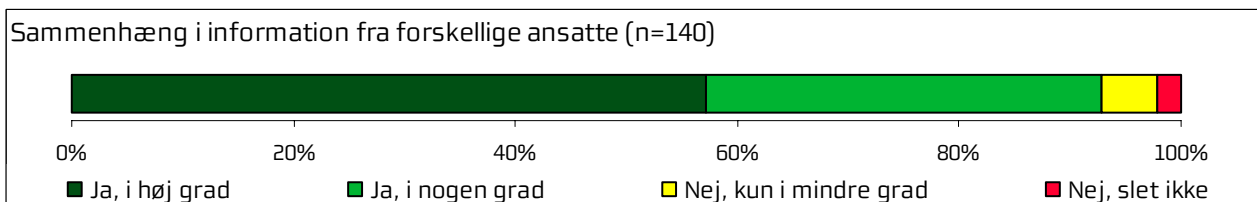
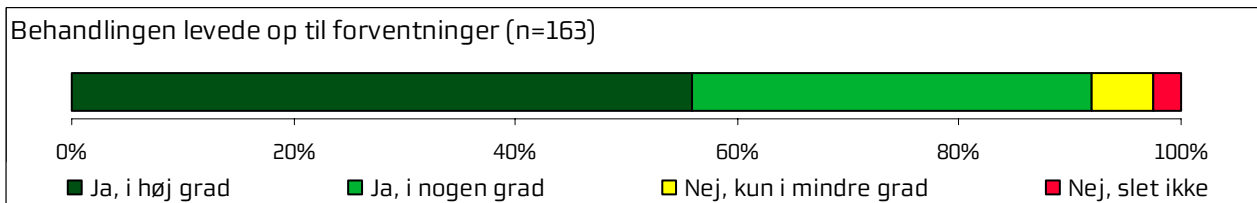
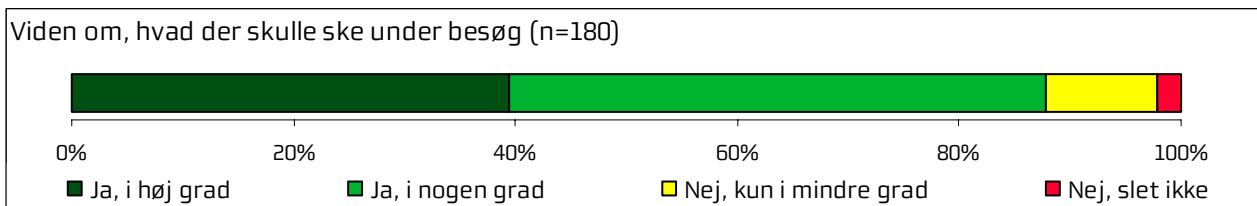
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	98%*	87%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	95%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	24%	-	-	38%	22%	27%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	47%*	27%	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78%	-	-	90%*	76%	79%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78%	-	-	92%*	78%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	96%	88%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	98%*	94%	95%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	81%	-	-	100%*	86%	91%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	98%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	96%	97%

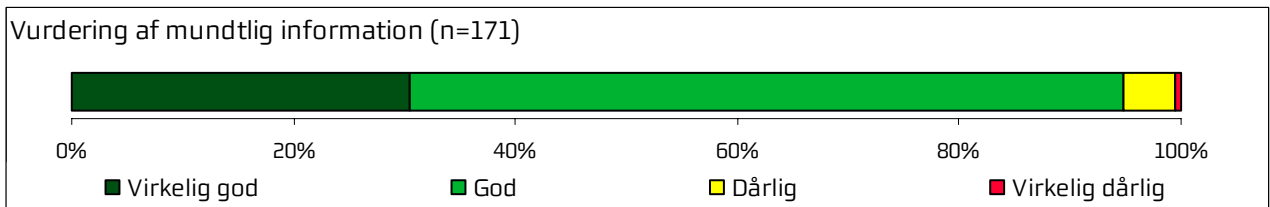
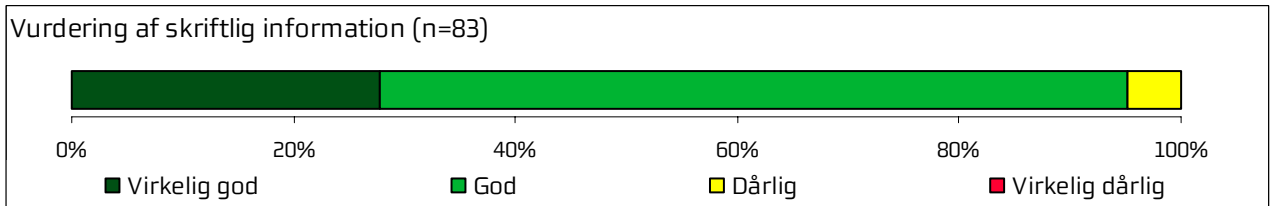
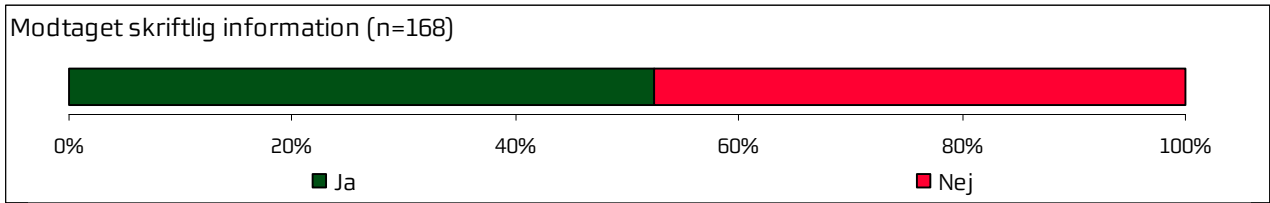
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

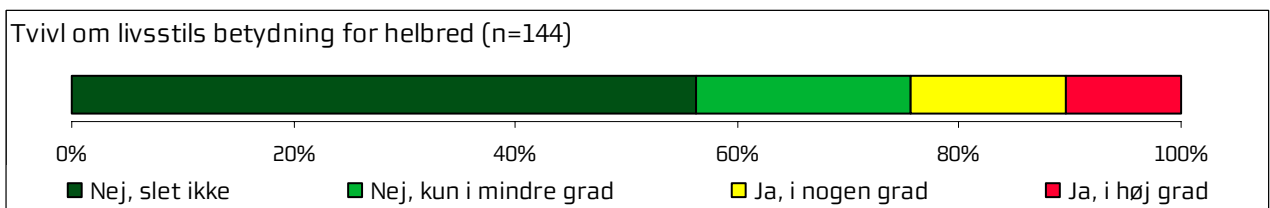
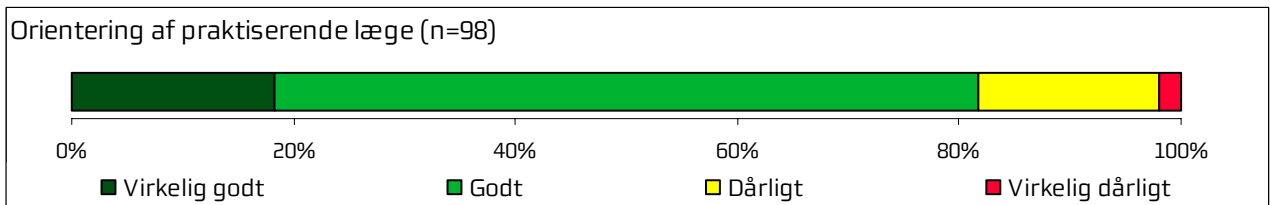
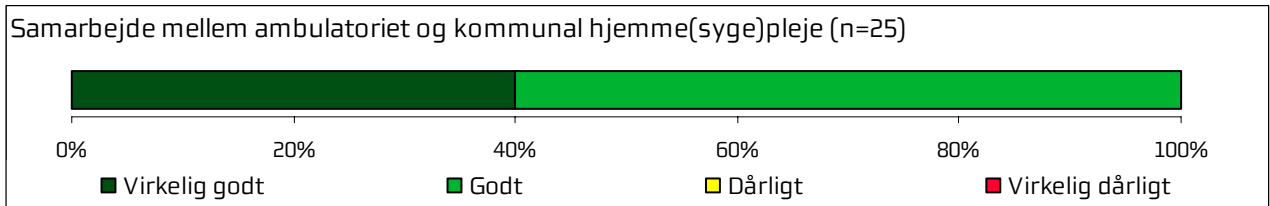
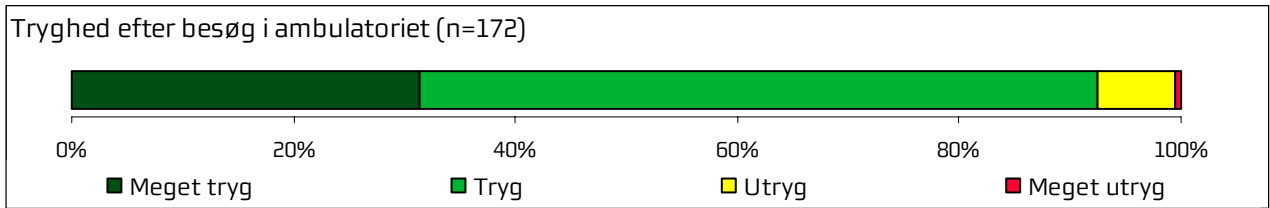
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	91%	85%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	97%	88%	89%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	98%	91%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	89%	79%	86%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	93%	71%	87%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87%	-	-	90%	85%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	90%	94%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	52%	-	-	73%*	35%	65%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	89%	95%

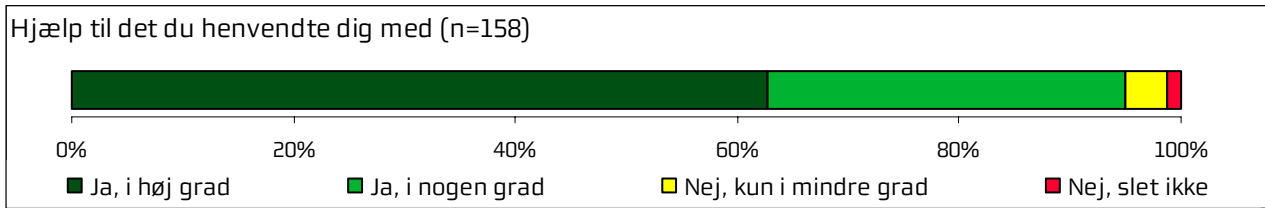
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	97%	91%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	95%*	85%	91%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	89%	75%	79%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	100%*	92%	94%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Medicinsk Dagafsnit

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Et kortvarigt besøg (scanning). Undersøgelsen okay.	Godt
5	Utroligt mange ansatte "gik meget langsomt", ignorerede ventende patienter, holdt mange snak-kepauser. Kort sagt virkede det hamrende ineffektivt. De mange, som sad på ventegangen, morede sig højlydt over sygeplejerskekonflikten og diskuterede den i negative vendinger.	Intet svar
7	Jeg synes, personalet gør et fantastisk godt arbejde. De er altid søde og rare til at svare på mine spørgsmål, så jeg er fuldkommen tryk ved dem. De er virkelig dygtige og kompetente på alle niveauer. Der er en dejlig stemning og atmosfære på hjerteafdelingen M1 og ambulatoriet m.m., hvor jeg kommer. Som jeg plejer at sige, det rette navn burde være "Den hjertelige afdeling".	Virkelig godt
9	Ambulatoriet har været virkelig godt for mig! Særlig min læge angående infektion på mine lunger.	Virkelig godt
12	Personalet i afdelingen er virkelig flinke og meget venlige.	Dårligt
13	Søde, rare, venlige - ingen ventetid, meget positivt. Blev taget seriøst.	Virkelig godt
14	Efter mit indtryk gjorde de, hvad de kunne gøre.	Godt
18	Behandlingen var ok.	Virkelig godt
22	Oplevede, der var god stemning hos dem, jeg havde kontakt med.	Godt
23	Kunne godt tænke mig mere info om "det sidste nye" inden for min sygdom af og til.	Virkelig godt
26	Jeg synes ikke, jeg har fået særlig god behandling. Har det fortsat ikke godt efter lang tid og ved nu ikke rigtig, hvor jeg skal fortsætte.	Dårligt
27	Den eneste dårlige oplevelse, jeg har haft, er røntgenafdelingen samt en scanning. Mens jeg gik til behandling, fik jeg ordineret en scanning, som jeg blev indkaldt til med et års ventetid. Det kan jo ikke være særlig effektivt, når man er i behandling.	Godt
28	Særlig god pleje, omsorg og information i forbindelse med undersøgelser.	Godt
29	Ambulatoriet virkede egentlig godt, men efterbehandlingen uden opfølgning oplevedes meget utilfredsstillende.	Godt
30	Det er mit indtryk, at personalet generelt gør, hvad de kan for at hjælpe patienterne.	Virkelig godt
31	Måske længere konsultationer.	Virkelig godt
33	Det er rigtig dygtige personaler.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 34 Som nævnt tidligere så bør der være mulighed for at melde sin ankomst, selvom man fysisk møder på en sengeafdeling, og der bør være information om forsinkelse/ventetid, når det når over en halv time - ellers bliver man nervøs for, om man sidder på forkert afdeling eller lignende. Telefontiden burde være med en "kø-funktion", så man slipper for at skulle ringe op 50 gange for så alligevel at misse muligheden for at komme igennem i telefontiden. Med hensyn til selve kontakten og behandlingen ved læge/sygeplejerske, skal det så nævnes, at de er meget, meget søde og virker personligt interesserede, og at der i høj grad er blevet talt om og taget hånd om ting, som ikke lige har med sygdommen at gøre - f.eks. sygemelding, få luft for sygdommens indflydelse på hverdagen, følelser, familieliv osv. Man har haft blik for det hele menneske. | Godt |
| ✎ | 36 Kunne udlevere en pjece specielt angående MIN lidelse, eller give information hvor man kan læse mere ect. på www... | Godt |
| ✎ | 38 Lidt svært med opfølgning på telefoniske aftaler (de blev væk). | Godt |
| ✎ | 41 Det ville være rart at have den SAMME læge hver gang. Jeg har endnu ikke haft den samme læge to gange i træk. | Dårligt |
| ✎ | 42 Udviste stor interesse. | Godt |
| ✎ | 43 Det skal fremhæves, at personalet (læger og sygeplejersker) har virket MEGET kompetente og enormt søde. Det er jo virkelig vigtigt, da det er nogle ubehagelige og grænseoverskridende undersøgelser. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Samme læge hele vejen igennem var virkelig godt. Personalet var nærmest perfekt. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Afslutningen kunne være bedre med besked om, hvad der skulle ske i videre forløb. | Godt |
| ✎ | 49 Alle var meget søde og rare, så til lægen og sygeplejersker kan jeg kun sige godt om dem alle og god behandling. Tak til ALLE. | Intet svar |
| ✎ | 50 Besværligt og kompliceret at henvende sig til min læge på ambulatoriet med tvivlsspørgsmål/opklarende spørgsmål EFTER ambulatoriesamtalen med pågældende læge. SAVNER e-mail/direkte telefon og træffetid! | Godt |
| ✎ | 51 En utrolig dygtig og meget imødekommende sygeplejerske. Hun var bare sød. | Virkelig godt |
| ✎ | 57 Godt tilfreds. | Godt |
| ✎ | 59 Det var meget vanskeligt at komme igennem pr. telefon, når jeg skulle i kontakt med dem, have besked om forskellige resultater fra undersøgelser andre steder fra. | Godt |
| ✎ | 60 Kun laboratorium - lægesamarbejde fungerer ikke godt. | Virkelig godt |

Medicinsk Dagafsnit













Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	For lille. Måtte sidde på gangen, så jeg ved ikke om indretningen, men gangen var dårlig. Her sad vi mellem senge og måtte flytte flere gange, så andre senge kunne komme forbi.	Virkelig godt
3	Personalet var utrolig flinkt og kompetent.	Godt
6	Meget lille venteværelse.	Godt
8	At jeg fik brev om, at lægen ikke var til stede på undersøgelsesdagen, og tiden var udsat igen 4-6 uger, og da disse uger var gået, fik [jeg] brev om, at lægen ikke var til stede. Da jeg så kom til, fik jeg at vide, at jeg var udeblevet, det blev jeg meget gal over.	Godt
9	Tak for et godt ophold - både på afdelingen og patienthospitalet.	Virkelig godt
13	Ankom en time for tidligt, kom ind med det samme.	Virkelig godt
14	Jeg synes, alle er søde og flinke. Er rigtig dejligt.	Godt
17	Det har virket godt og professionelt, men også omsorgsfuldt.	Virkelig godt
25	Stormiambulatoriet var under ombygning, og der var ikke noget venterum, men vi kom til med det samme.	Godt
27	Mit sidste besøg jeg var indkaldt til var forgæves. Det viste sig, at der slet ikke var nogen i ambulatoriet, og at jeg skulle komme ugen efter, men på min indkaldelse stod den dato og tid, jeg mødte op til. Heldigvis mødte jeg en læge, der sagde han kunne hjælpe mig og give en ny tid.	Godt
32	Egen læge havde bedt om et hurtigt besøg, således at jeg kunne blive undersøgt, før jeg skulle til genoprætning i efteråret. Jeg fik en tid efter nytår.	Godt
34	Det var frustrerende, at der ikke var en sekretær eller sygeplejerske, som man kunne melde sin ankomst til, og spørge om man var mødt det rigtige sted plus eventuelt have hørt noget om ventetid. Besøget foregik på en sengeafdeling, og de personaler som arbejdede her, havde intet med det ambulante forløb at gøre, og var ikke villige til at ringe til ambulatorie-sekretæren, som fysisk sad et andet sted i huset (og telefontiden var jo lukket, og da jeg ikke har interne telefonnumre, kunne jeg jo intet undersøge selv), og jeg turde jo ikke gå fra afdelingen, da de så måske ville kalde mig ind i mellemtiden og dermed tro, jeg ikke var mødt. Ikke rart når man venter i næsten en time og står og har andre aftaler, man ikke ved, om man skal aflyse eller skubbe eller...	Godt
35	Vedr. venteværelser: har været i tre forskellige under medicinsk dagafsnit. Et var godt - to var dårlige.	Godt
36	Garderobeforholdene er for dårlige. Jeg vil ikke hænge mit overtøj, uden der er opsyn, så det ville	Godt

være godt med et nummer og aflevering i modtagelsen. Problemet er størst om vinteren!!

- | | | | |
|---|----|--|------------|
| ✎ | 45 | | Godt |
| ✎ | 46 | Jeg har kun været der med mindre ortopædiske skader. | Intet svar |
| ✎ | 47 | Jeg har besøgt ambulatoriet en gang og ventede måske 15-20 minutter på at komme ind. Personalet er venligt og smilende. | Godt |
| ✎ | 48 | Det var første besøg så alt i alt fin behandling. Sød sygeplejerske. Lægen rigtig god at snakke med, helt nede på jorden, så en god oplevelse. | Godt |
| ✎ | 54 | Alle besøg er aftalt på forhånd, og alt foregår til tiden. De to sygeplejersker er meget pligtopfyldende og omsorgsfulde. | Intet svar |
| ✎ | 62 | Man havde tilsyneladende svært ved at finde min henvisning, og først da jeg insisterede kraftigt, fandt man ud af, at nå ja, jeg figurerede vist alligevel i systemet. | Godt |

Medicinsk Dagafsnit**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	For lidt medicin til behandlingsforløbet.	Intet svar
	8	Fik at vide, at jeg var udeblevet.	Godt
	9	God behandling.	Virkelig godt
	11	Der gik ca. 1½ før end man fandt ud af, at jeg ikke fik folinsyre.	Godt
	17	Manglede undersøgelse.	Virkelig godt
	19	Et brev om samtale ikke sendt (en fejl). Svar på røntgen.	Virkelig godt
	27	Forkert dato.	Godt
	30	Forkert dosering.	Virkelig godt
	50	Fejl i døgnmåling af blodtryk.	Godt
	52	Indkaldt til forkert operation.	Dårligt
	58	Bortkommen blodprøve.	Dårligt
	60	Amternes net arbejder ikke sammen med læge.	Virkelig godt














Medicinsk Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har kun én ting at klage over i forbindelse med min undersøgelse: Der er ALT FOR DÅRLIG skiltning, lige fra p-pladsen og til ambulatoriet. Resten var af høj standard.	Virkelig godt
4	Jeg har mærket resultatet af et tæt samarbejde mellem mave/tarmlæger og reumatologer. Tak for det!	Virkelig godt
10	Min undersøgelse var ingen god oplevelse. Lægen gav et meget flabet svar, da jeg spurgte, hvad der nu skulle ske. Lægen svarede, har din læge ikke sendt dig.	Godt
12	Jeg er træt af at afdelingen, jeg først skal til, har en for kort kikkert og heller ikke det grej der skal til at fjerne evt. polyp. Det medfører at jeg skal af sted to gange med to gange tømning af tarmene, som er besværligt og ubehageligt.	Dårligt
17	Jeg ved ikke, om det er bedst med den samme læge gennem hele forløbet. Det er også rart at høre andres mening/opfattelse af sygdommen.	Virkelig godt
22	Ved andet besøg var der kun kontakt med lægen og blodprøveambulatoriet. Problem at telefonder til sygeplejerske ej var rigtigt oplyst.	Godt
24	Generelt syntes jeg, at det gik fint bortset fra blodprøvetagning, som der var meget lang ventetid på.	Godt
25	Sygeplejersken nn undskyldte meget, at hun måtte tage telefonen 10 gange, mens vi var der. Den tid, hun havde til samtale/konsultation, var også telefontid, så det var generende for både hende og os.	Godt
26	Jeg var henvist af egen læge og er nu sendt retur med besked om, at sygehuset ikke kunne gøre noget, men at det sikkert er et andet sted, jeg skal henvende mig, men det må egen læge finde ud af.	Dårligt
28	Vil gerne takke for god og kyndig vejledning i forbindelse med undersøgelser samt den efterfølgende omsorg.	Godt
29	Det viste sig, at behandlende læge kun er til stede en dag om ugen. Det har bevirket, at jeg endnu ikke har fået svar på min undersøgelse. Det oplever jeg som meget utilfredsstillende.	Godt
30	Personalet er særdeles venlige og hjælpsomme. Det har været svært (umuligt) at komme igennem på telefon, men det er blevet bedre (jeg har fået direkte nummer til en af kontaktpersonerne).	Virkelig godt
32	Når man får en tid til samtale med en sygeplejerske, får at vide af sekretæren, at man er den første, og så først kommer til tyve minutter efter og får at vide, at det er fordi, hun først skal finde journalen, så er hun jo fuld af løgn. Jeg arbejder inden for samme sektor og ved, at sekretæren altid finder	Godt

Bilag 1

journalen frem, før hun går hjem dagen før. Ikke får at vide, at man samtidig med diurese skal aflevere en frisk urin og i det hele taget blive dårlig orienteret. Hvad skal samtaler så til for?

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 36 | Jeg har følt, at nogle læger ved for lidt om "ikke-allergisk astma", altså at de ikke er specialiseret selvom man kommer som astmapatient. Men kommer man for knoglescanning får man jo kun undersøgelsen. | Godt |
|  | 37 | Jeg har oplevet uenighed mellem AMA og medicinsk dagambulatorium om, hvor meget insulin jeg bør tage. | Godt |
|  | 39 | Min egen læge har ikke modtaget orientering angående undersøgelsesforløbet. | Godt |
|  | 40 | Sygeplejestrækken. Man bliver stresset, når man ikke kan få besked på f.eks. blodprøver. | Intet svar |
|  | 41 | Bortkommen urinprøveresultat. Tre gange var der ikke givet meddelelse om blodprøvetagning (undersøgelse - videre til blodtagning). Første gang ikke givet meddelelse om hjertekardiogramtagning (undersøgelse - til hjertekardiogramtagning). | Dårligt |
|  | 43 | En del rod på grund af omdisponeringer. Forkerte telefonnumre etc. SURE medarbejdere når man henvender sig forkert. Undersøgelseslokalet ved min sidste undersøgelse (fortsat sygdom) meget dårligt mht. størrelse og indretning. Problemer skyldes helt sikkert omdisponering på sygehuset pga. nedlukning og omflytning/udflytning af afdeling. | Virkelig godt |
|  | 48 | Ville gerne have haft mere viden om CTR - scanneren. Jeg var fortalt fra Skejby, man kunne se mere, men ellers ingen information. | Godt |
|  | 50 | Jeg føler mig tryk ved lægernes kompetence og indsigt i diabetesbehandling. MEGET TILFREDS med, at det er DE SAMME TO LÆGERNN, jeg møder (næsten) hver gang i ambulatoriet! | Godt |
|  | 52 | Efter undersøgelse på Silkeborg Sygehus og Århus Kommunehospital blev jeg indkaldt til operation. På dagen, hvor operationen skulle foretages, undersøger lægen mig igen, inden han opererer og får mistanke om, at problemet stammer et andet sted fra. Han hidkalder en anden læge, der efter at have undersøgt mig, bekræfter mistanken. Jeg takker naturligvis de to læger for deres bevågenhed, men er særdeles utilfreds med, at de undersøgelser, der lå til grund for beslutningen om at operere. Jeg blev informeret om, at jeg får en ny indkaldelse, men at der sagtens kan gå et halvt år, inden den kommer. | Dårligt |
|  | 57 | Jeg er nogenlunde tilfreds. | Godt |
|  | 60 | Laboratoriet kunne ikke se på PC, hvad min praktiserende læge havde sendt. Så tog de bare en basispakke, hvilket ikke var ordineret. Måtte køre langt igen for nye blodprøver. Det er problemer med "netbank"! | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg var meget ked af det, da jeg havde været inde hos lægen, da han tog hårdt fat i mig i nakken og bukkede mig hårdt fremover og hårdt fra side til side. Jeg havde ondt i nakken og ryggen nogle dage efter. Han behøvede ikke tage så hårdt fat. | Dårligt |
|  | 64 | De blodprøver, jeg skal have taget, bliver ikke lagt på nettet. Så når jeg får dem taget på sygehuset i Randers brokker de sig, og siger, at det kan I godt. Det tager også længere tid, fordi de selv skal lægge dem ind manuelt. | Godt |







Medicinsk Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Altid lejlighed til god kontakt pr. telefon med sygeplejerskerne i dagafsnittet.	Virkelig godt
12	Var til kikkertundersøgelse og nogle uger senere fik jeg fjernet godartet polyp. Få dage senere fik jeg brev om, at jeg skulle møde tre måneder senere på Medicinsk dagsafsnit til fjernelse af eventuel polyp. Jeg ringede, om det kunne være rigtigt, og at den medicin, der fulgte med, ikke var god nok, men ifølge vedkommende var det ok. Da jeg kom til hospitalet, skulle jeg alligevel til kikkertundersøgelse. Ikke godt nok.	Dårligt
15	Hurtigere svar efter afsluttet undersøgelse.	Godt
16	Man får hele tiden at vide, at kosten ingen betydning har, når man har colitis volerosa, det kan jeg ikke forstå. Man får også at vide, at stress ingen betydning har for sygdommen, hvilket jeg heller ikke forstår.	Godt
20	Røg ud af systemet, måtte selv henvende mig. Havde ikke fået udskrivningsbrev fra Skejby. Fik derfor ingen tid til kontrol. Måtte selv henvende mig. Glemte at bestille blodprøver. Gav ekstra ventetid for mig. (Disse tre ting oplevede jeg på en måned).	Godt
21	Sødt og venligt personale.	Godt
25	Jeg fik at vide, at jeg endelig skulle tage kontakt, hvis der kom problemer/spørgsmål.	Godt
32	God læge, engageret sygeplejerske.	Godt
34	I forbindelse med telefontid om morgenen, så er det meget svært at komme igennem - ville ønske der var en mulighed for at blive sat i ventekø, da jeg flere gange har oplevet at ringe 50 gange på den time, der er telefontid og så ende med ikke at komme igennem før, der er sat telefonsvarer på. Nogle gange har man jo presserende spørgsmål, som man er NØDT til at få svar på. Bortset fra at det er svært at komme igennem på telefon, så skal det siges, at der er meget god service og rigtig god snak med sygeplejerskerne, når man endelig får fat på dem eller får lagt en besked, så de ringer tilbage :-)	Godt
37	Efter 19 års forløbne besøg på ambulatoriet er det blevet til mange besøg som først efter personaleændringer har ført til forståelse af min diabetes og mine problemer deraf. I dag føler jeg mig forstået og behandlerne tager udgangspunkt i mit helbred.	Godt
38	Mangler måske, at der bliver talt lidt mere om symptomer, da det først ved tredje besøg blev konstateret, at der var mindst to årsager til mine problemer.	Godt
40	Man bliver stresset, fordi man skal vente alt for længe på svar!	Intet svar
41	Når jeg mødte op til f.eks. blodprøvetagning til aftalte dato, er der ikke kommet besked fra ambula-	Dårligt

Bilag 1

toriet til blodprøvetagningsstedet - det samme for urinprøve og hjertekardiogramtagning.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 42 | Der gik lang tid før egen læge fik besked om resultat af scanning (måske på grund af strejke). | Godt |
|  | 50 | Ved supplerende blodprøver får jeg efter mit besøg meget sent eller ingen tilbagemelding om resultatet. | Godt |
|  | 53 | Det er ikke hver gang man får skriftligt svar på sine prøver, jeg fik kun svar efter, at jeg ringede to dage i træk, og man får et nummer oplyst, som man kan ringe på, men der er bare ingen, der tager telefonerne i det angivne tidsrum. | Godt |
|  | 55 | For lang ventetid på at komme ind, fire - fem måneder. | Godt |
|  | 56 | Når jeg kommer ind til gigtsygeplejersken med et kort fra lægen og skal have en ny tid, får jeg den besked, at hun vil sende den til mig. Der er nu gået godt en måned over tiden, og det er sket to gange. Jeg venter og venter stadig på at få sendt en tid. | Godt |
|  | 61 | Ja, brev fra jer er ikke nemme at læse, når det er skrevet i hånden. Skriv helst på computer, så det kan læses. | Virkelig godt |

